



VÅRT KVALITETSKONSEPT

Etter litt over et halvt år i parkeringsbransjen har læringskurven vært bratt og utfordringene mange. Jeg har møtt utrolig mange flotte og flinke mennesker både internt i egen organisasjon, blant konkurrenter og ikke minst blant dere oppdragsgivere som har valgt Q-Park som samarbeidspartner for sitt/sine parkeringsområder.

Q-Park har som de fleste vet et solid fundament i flere europeiske land og kjøpte seg inn i Norden med samme entusiasme og konsept som vi drifter med suksess i andre land. Q-Park er bygget på kvalitet og har kjernekompetanse på parkering spesielt.

Vi har eget arkitektteam, ingeniører og systemutviklere som kun jobber med parkering og har bygget mange flotte parkeringshus og gode systemer for driften av dem. Spesielt fokuseres det på oppetider på alt teknisk utstyr og kundeservice,

opplevelsen, enten gjennom bemanning på stedet eller via kundesenteret eller operasjonssentralen.

Målet er å etablere kontrakter som gir rom for vårt kvalitetskonsept og sammen med våre samarbeidspartnere sikre en optimal omsetning for begge parter.

Adm.dir. Tone Wicklund-Hansen

Q1 | 2011 | Q-PARK AS

INDEX: Vårt kvalitetskonsept 1 | Nye prosjekter 2 | Kvalitet i praksis 3 |

Mitt møte med bransjen 5 | Finnes gratis parkering? 6 | Inspirasjon mot fremtiden 7 |



Westminster: Q-Park Abingdon Street

NYE PROSJEKTER

Både i Norge og europa har vi mange nye prosjekter i egen regi og i samarbeid med stat, kommune og private aktører.

WESTMINISTER, LONDON

Q-Park har vunnet anbudsrunder om å gjennomføre en omfattende oppgradering og drifte 14 P-hus i hjertet av London. Kontrakten har en varighet på 25 år og etterlever Q-Parks strategi om langsiktighet. Beslutningen om å tildele Q-Park dette ansvaret er basert på parkeringsløsninger av høy kvalitet, utmerket drift og et solid økonomisk grunnlag. ■

TJUVHOLMEN, OSLO

Gjennom en ny avtale mellom Q-Park AS og Tjuvholmen Parkering AS er nå et et av Norges desidert flotteste P-hus etablert på Tjuvholmen. P-huset består av et stort antall p-plasser og har innkjøring fra Filipstad brygge. P-huset har en flott beliggenhet og gir enkel tilgang til Tjuvholmen, Aker Brygge og nærliggende områder. Q-Parks kvalitetskonsept er introdusert gjennomgående.

Tjuvholmen tilbyr et bredt servicespekter:

| Spisesteder | Butikker | Leiligheter | Næring | m.m.



www.tjuvholmen.no



KVALITET I PRAKSIS

Ønsker man kvalitet innenfor parkering, bør man velge en avtalestruktur som muliggjør introduksjonen av Q-Park-konseptet og sikrer et utvidet samarbeid mellom partene.

I situasjoner hvor vår forretningsidè lar seg implementere, tar vi del i selve grunnlaget for fremtidig belegg og omsetning.

Våre eiendomstjenester inkluderer tegning, prosjektering, bygging samt drift og vedlikeholdsplaner. Vårt kvalitetsløfte gjenspeiles

videre i bl.a. vår vektlegging på bemannede P-anlegg, 24 timers kundesenter og velopplyste, rene og sikre parkeringsfasiliteter.

Da tid er avgjørende for våre kunder, sikrer Q-Parks parkeringssystemer enkel og rask adgang samt lett og rask betaling.

Kvalitet er nøkkelordet og vi opplever at når vi oppfyller kundenes forventninger, er villigheten fra kunden til å betale for dette i enda større grad tilstede i Norge enn i mange andre land. ■



KUNDESERVICE

Q-Park kundeservice betjener kunder fra alle våre P-anlegg 7 dager i uken og 24 timer i døgnet i tillegg til å koordinere våre interne ressurser i den løpende driften. Vi jobber målrettet for å redusere ventetiden for våre kunder. Vårt mål er en gjennomsnittlig ventetid på 24 sekunder. I dag er vi ca 10 sekunder fra dette målet.

| Thomas Silde, Driftssjef Kundeservice ■

OPPDRAUGSGIVERUNDERSØKELSE

I februar og mars 2011 gjennomførte vi en oppdragsgiverundersøkelse. Formålet med undersøkelsen var å få konkrete svar fra våre samarbeidspartnere for å måle deres generelle tilfredshet eller misnøye med Q-Park, i tillegg til deres syn på fremtidige ønsker og planer.

Konklusjon

Konklusjonen etter å ha analysert svarene er at våre samarbeidspartnere overordnet er fornøyd med våre tjenester både når det gjelder økonomi og drift. Dog har undersøkelsen avdekket at flere mener vi kan bli bedre på noen av våre leveranser.

Tiltak

Vi tar alle våre tilbakemeldinger på alvor og har av den grunn iverksatt tiltak for å kunne leve opp til vårt kvalitetsløfte der dette er kommersielt forsvarlig.

- | Bedre oppfølging av våre oppdragsgivere
- | Gjennomgang av vår økonomiske rapportering
- | Økt fokus på kommersialisering ■



KUNDEUNDERSØKELSE 2011

I februar og mars gjennomførte Q-Park kundeundersøkelser i noen av våre P-hus i Oslo og Bergen. Vårt mål var å få kundenes tilbakemelding på flere aspekter ved bruk av våre parkeringsfasiliteter. Tilsvarende undersøkelser ble gjennomført i 2007, 2008 og 2009.

Vi ønsker å bruke tilbakemeldingene fra kundene våre for å tilpasse oss deres ønsker og behov.

I våre kundeundersøkelser spør vi våre kunder om å evaluere og kommentere blant annet følgende:

- | Grunn til parkering i P-hus
- | Inn-/utkjøring
- | Kjøreveier og bredde på p-plasser
- | Betalingsvaner
- | Sikkerhet og renhold
- | Tilgjengelighet Q-Park
- | Adkomst til P-hus for gående
- | P-huset totalt

Resultatet av kundeundersøkelsen vil bli presentert i neste nyhetsbrev. ■



Thomas Bilde, Driftsjef Kundeservice



BEDRE RAPPORTERING

Kay Wågbø er regnskapssjef i Q-Park og fokuserer nå på systemutvikling og bedre rapportering til våre oppdragsgivere. Gjennom nye systemer muliggjøres også utvidede statistikk analyser. Målet vårt er et mer kommersielt fokus som skal bidra til optimalisering av parkeringsinntektene på våre P-anlegg. ■

MITT MØTE MED BRANSJEN



Mitt møte med den norske parkeringsbransjen, som i stor grad er finansiert gjennom kontrollavgifter, ble tøft. En driftsmodell hvor vi blant annet "straffer" kundene med kontrollavgifter er vanskelig å kombinere med vårt kvalitetsløfte og kundevennlighet.

Høye leieprosjenter

Med de høye leieprosjenter som det opereres med i Norge finnes det lite grunnlag eller kostnadsdekning for innføring av kvalitet i parkeringstilbudet. I tillegg følger mye negativ presseomtale som følge av kontrollvirksomheten.

Det gledelige er at flere og flere av våre samarbeidspartnere har sett verdien av å investere i gode anlegg med lys, musikk, bredere plasser, tydelig skilting, gjennomarbeidet kjøremønster og ikke minst bomanlegg, som sikrer at kunden unngår kontrollavgifter. Vi har klokketro på at dette betaler seg over tid og vårt eget anlegg på bankplassen er et godt eksempel på dette. Et anlegg hvor vi tredoblet omsetningen etter at Q-park gjennomførte en total oppussing til Q-Park House Style i 2007.

Restrukturering

Vi har det siste året gjennomført en større restrukturingsprosess i selskapet, og vi er nå i større grad tilpasset det norske markedet og dagens kontraktportefølje. Mitt håp er at dere som oppdragsgivere vil se bedring i måten vi kommuniserer og utvikler anleggene deres på. Vi har styrket både abonnementssalg og kundesenteret vårt og håper dere vil se resultater av dette ved at vi skal være lettere tilgjengelig for dere og deres kunder.

Med mindre fokus på kontrollinntekter, vet vi at vi henvender oss til en mindre del av parkeringsmarkedet i Norge. Parkeringsbransjen vil fortsatt i stor grad bestå av aktører som tilbyr høye andeler av parkeringsinntekter mot å få kreve inn kontrollavgifter.

Kommersialisering

Q-Parks verdi ligger i å kommersialisere og optimalisere parkeringsinntektene for oppdragsgivere som gjør at de ønsker å betale mer for våre tjenester og ser hensikten i å ha et parkeringsselskap som samarbeidspartner.

I tillegg er vi langsiktige og har kapital. Vi fokuserer nå mer på å oppnå eierposisjoner i anlegg der oppdragsgivere ser verdien i å ha med en aktør som Q-Park. Her har vi mange ulike modeller som Joint Ventures, rene oppkjøp av seksjonerte parkeringsarealer etc. Verdien ved å inngå denne type samarbeid med Q-Park er at vi i mye større grad vil kunne bidra til en betydelig økning av verdien på anlegget gjennom våre driftsmodeller. Om noen er interessert i å diskutere denne type samarbeid er det bare å ta kontakt med meg:

T. 906 20 170

E. tone.wicklund-hansen@q-park.no

FINNES GRATIS PARKERING?

There is no such thing as a free lunch, heller ikke innen parkering. Likevel er det etter hvert blitt vanlig å tilby kjøpesenterkunder gratis parkering.

Eier av butikk eller kjøpesenter ønsker å være selektiv i hvem som skal bruke plassene for å sikre at det virkelig er deres kunder som står på plassene, og da inviteres parkeringsselskapene inn for å regulere området ved hjelp av skilting og kontroll. Q-Park og konkurrentenes oppgave blir da å kontrollere bilene for å sikre at de ikke står over "gratistiden" som kan være alt fra 1-3 timer.

Hvem betaler?

Investering i parkeringsautomater, billetter, kontanthåndtering og kjøring av kontroll med mann, bil, opplæring, teknisk utstyr samt klagebehandlingsapparat er i dag tjenester vi leverer. Dette koster naturligvis penger, og uten parkeringsinntekter (gratis parkering) velger dessverre mange å finansiere denne kostnaden gjennom kontrollinntekter hvor de som er så uheldige at de glemmer å trekke billett blir møtt med en gul lapp på ruta etter endt shoppingtur.



Denne praksisen er Q-Park sterkt kritisk til. I tillegg er det ikke en praksis som bidrar til at vi jobber i samme retning. Parkeringsselskapene må skrive kontrollavgifter for å dekke kostnadene, noe som faktisk bidrar til å "straffe kundene" og som er langt fra det kvalitetsbegrepet vi ønsker.

Vi mener det er trist at mange fortsatt ønsker denne type kontrakter. Vi har gått aktivt ut og tilbudt Managementavtale der vi ser det mest hensiktsmessig, men aller helst skulle vi sett at praksisen med "gratis parkering" ble finansiert på alternativ måte gjennom en lav avgift for de som benytter parkeringen. ■



HVA KOSTER EN PARKERINGSPLASS

Et studie fra 2002 i Nederland viste at en gjennomsnittlig kommunal P-plass koster NOK 4.500,- per år. Videre genererte en gjennomsnittlig P-plass NOK 960,- per år i inntekter. Dette betyr at kommunen (skattebetalerne) betaler differansen på 3.540,- per år. ■

INSPIRASJON FOR FREMTIDEN



| Norge - Q-Park Tjuvholmen

INSPIRASJON FOR FREMTIDEN



Danmark - Q-Park Højbro Plads